

RINGKESAN

Mobil Showroom hiji aréa usaha kalibet dina kagiatan layanan. Jasa disadiakeun ku Car Showroom menyervise Anugrah kaasup mobil, ngajual mobil dipaké jeung sajabana. Ngantosan fasilitas kamar, televise maranéhanana, bengkel, jeung sajabana. Dumasar hasil panalungtikan anu dilakukeun di Showroom Anugrah Bandung, eta dipikanyaho yén aya masalah sareng hal ka kualitas layanan éta mangaruhan kapuasan customer.

Kaayaan kualitas layanan nurutkeun total jumlah skor nyaeta 1135, nu hartina alus bari skor kapuasan customer nurutkeun jumlah total 1166, nu hartina rada alus. Peneliti dipake metoda ieu panalungtikan deskriptif, kalawan pendekatan kuantitatif, bari téhnik pendataan nu dipaké téh ngawawancara terstruktur, questionnaires tur data sekundér ngaliwatan panalungtikan perpustakaan. Analisis data dipaké pikeun nguji validitas instrumén, uji instrumén reliabilotas, tes hipotesa, korelasi koefisien x jeung y , a régrési liniér sederhana, korelasi jeung analisis Jalma produk koefisien momen tekad.

Dumasar hasil korelasi ngolah data tina 0,883 jalma lajeng kaasup kana kategori tina hubungan kuat, meh tiasa nyarios yén hubungan antara kualitas layanan na kapuasan customer boga hubungan jeung arah pohara kuat. Hasil koefisien tina tekad 77,97% nu hartina kualitas variabel sahiji layanan na kapuasan customer boga pangaruh signifikan jeung sésana 22,03% kapuasan customer variabel anu dipangaruhan ku variabel séjén di luar panalungtikan. The halangan Nyanghareupan ku Showroom Anugrah Bandung nyaéta dugi SDM di bengkel ngajadikeun gawé hiji jasa layanan panjang jeung henteuna jumlah antrian pikeun layanan dina. Nyoba nungkulan halangan ieu, nyaéta distribusi angka antrian di bengkel.

Sedengkeun pikeun sugesti nu peneliti nunjukkeun yen dina mawa kaluar kualitas layanan eta geus dilaksanakeun sarta rencana sateuacanna, sabaran angka antrian di bengkel. Alat-alat teknologi maranehna kayaning computer pikeun mempermudah nyimpen data atawa mempermudah transaksi.